

**univ-gustave-eiffel.fr**

**Marché 2025SERV006EIF Questionnaire technique (offre technique)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **THEMES** | **QUESTIONS** | **REPONSES** |
| **Organisation opérationnelle** | | | |
| Informations générales | Indiquez votre chiffre d'affaires dans le monde et en France |  |
| Indiquez le nombre de clients dans le monde et en France |  |
| Indiquez le nombre de salariés dans le monde et en France |  |
| Dans combien de pays êtes-vous présent ? |  |
| Traitement des commandes | Comment nous prévenez-vous de l'enregistrement d'un abonnement chez un éditeur ? et dans quel délai ? |  |
| Quels sont vos modes de commande auprès des éditeurs ? |  |
| Quels sont vos modes de paiement auprès des éditeurs ? |  |
| Donnez le délai de mise en place par les éditeurs des commandes d'abonnements (délai de réception du 1er n° papier, délai d'ouverture des accès). |  |
| Pouvez-vous garantir la continuité des abonnements souscrits l'année précédant le marché ? |  |
| Comment assurez-vous la continuité des abonnements de l'année précédant le marché ? |  |
| Pouvez-vous servir des numéros hors-série ? |  |
| Pouvez-vous servir des numéros isolés ? |  |
| Pouvez-vous servir des fascicules à parution irrégulière ? |  |
| Dispositif de livraison et d'ouverture des accès | Donnez les délais de livraison des numéros papier pour les revues de provenance France, pour les quotidiens, les hebdomadaires, les bimensuels, les mensuels et les trimestriels |  |
| Donnez les délais de livraison des numéros papier pour les revues de provenance Europe (sauf France), pour les quotidiens, les hebdomadaires, les bimensuels, les mensuels et les trimestriels |  |
| Donnez les délais de livraison des numéros papier pour les revues d’autres provenances (hors Europe et hors France), pour les quotidiens, les hebdomadaires, les bimensuels, les mensuels et les trimestriels |  |
| Donnez le délai d'ouverture des accès électroniques |  |
| Comment nous transmettez-vous les informations venant de l'éditeur sur les retards de parution ou de livraison des numéros d'abonnements papier ? |  |
| Quel sont vos délais pour nous transmettre les informations venant des éditeurs sur les retards de parution ou de livraison des numéros d'abonnements papier |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **THEMES** | **QUESTIONS** | **REPONSES** |
| **Organisation opérationnelle** | | |
| Gestion des réclamations  \*Mise en place des abonnements | Par que(s) moyens devons-nous faire nos réclamations ? |  |
| Comment transmettez-vous nos réclamations aux éditeurs (moyens) ? |  |
| Quels sont les délais entre la date d'une réclamation et sa réception chez l'éditeur ? (selon les moyens utilisés) |  |
| Que faites-vous si nos réclamations n'aboutissent pas ? |  |
| Comment nous prévenez-vous de vos démarches ? |  |
| Comment sommes-nous prévenus de la prise en compte de nos réclamations par les éditeurs ? |  |
| Donnez-vous des informations sur les restrictions de réclamations des éditeurs ? |  |
| Gestion des réclamations  \*Réception des numéros papier | Indiquez quel délai vous préconisez, à partir du jour de parution d'un numéro, avant que nous envoyions nos réclamations. Détaillez par périodicité (quotidien, hebdo, mensuels, trimestriels,…) |  |
| Par que(s) moyens devons-nous faire nos réclamations ? |  |
| Comment transmettez-vous nos réclamations aux éditeurs (moyens) ? |  |
| Quels sont les délais de transmission entre la date d'une réclamation et sa réception chez l'éditeur ? (selon les moyens utilisés) |  |
| Que faites-vous si nos réclamations n'aboutissent pas ? |  |
| Comment nous prévenez-vous de vos démarches ? |  |
| Comment sommes-nous prévenus de la prise en compte de nos réclamations par les éditeurs ? |  |
| Donnez-vous des informations sur les restrictions de réclamations des éditeurs ? |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **THEMES** | **QUESTIONS** | **REPONSES** |
| **Moyens en personnels et en matériels** | | |
| Proximité | Avez-vous une équipe basée en France ? |  |
| Responsable commercial | Donnez les nom, qualités et expérience du responsable commercial interlocuteur pour l'Université G. Eiffel (CV joint apprécié). |  |
| Gestionnaire | Donnez les nom, qualités et expérience du gestionnaire du portefeuille interlocuteur de l'Université G. Eiffel (CV joint apprécié). |  |
| Listez ses fonctions dans le cadre du suivi personnalisé de notre portefeuille. |  |
| Nombre de portefeuilles géré par ce gestionnaire ? |  |
| Gestionnaire remplaçant | En cas d'indisponibilité du gestionnaire, pouvez-vous attribuer un remplaçant et dans quel délai ? Donnez nom, qualités et expérience du gestionnaire remplaçant (CV joint apprécié). |  |
| Autres intervenants | Donnez le nom de tout autre intervenant technique qui interviendrait dans notre dossier : responsable des supports électroniques, responsable de votre plateforme de gestion, formateur de votre plateforme de gestion (CV appréciés). |  |
| Interlocuteur financier | Donnez le nom de l'interlocuteur financier. |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **THEMES** | **QUESTIONS** | **REPONSES** |
| **Modalités et outils de suivi du portefeuille d’abonnements (Plateforme d'information et de gestion)** | | |
| Informations disponibles | Quels types d'informations sont disponibles ? (catalogue des titres, calendrier prévisionnel des parutions, commandes, abonnements, factures, réclamations, historiques, politique des éditeurs, etc.) |  |
| Administration | Décrivez quelles sont les possibilités de l'administrateur sur le compte général ? |  |
| Quel est le délai de mise en place du compte après la date de notification du marché ou réunion de mise en place ? |  |
| Compte unique et sous-comptes | Quelles sont les modalités pour créer des sous-comptes ? Les créez-vous ? Pouvons-nous les créer ? |  |
| Rapports | Peut-on éditer et télécharger en temps réel des rapports ? Si oui, listez les. |  |
| Base de titres | Listez les informations que vous fournissez sur les titres papiers et électroniques (informations bibliographiques, formats, modalités d'accès électronique, modèle tarifaire, licences,…) |  |
| Changement bibliographique ou cessation des titres | Expliquez comment vous nous informez (au travers de la plateforme) des changements bibliographiques des titres du portefeuille ? Avez-vous un dispositif d'alerte ? |  |
| Evolution des prix | Décrivez comment vous nous informez (au travers de la plateforme) de l'évolution des prix des titres et en particulier ceux de notre portefeuille ? L'information est-elle disponible au fur et à mesure de leur transmission par les éditeurs ? Avez-vous un dispositif d'alerte ? |  |
| Formation | Organisez-vous gratuitement des formations à l'usage de la plateforme ? Où ? Comment ? |  |
| Test | Offrez-vous la possibilité de tester votre plateforme ? Si oui fournir un login et mot de passe |  |
| **Gestion des périodiques électroniques** | | |
|  | Quelles facilités apportez-vous pour la mise en place des accès (quel que soit le mode d'accès) ? |  |
| Gestion des licences | Comment rendez-vous disponibles les licences à signer ? |  |
| Comment facilitez-vous l'envoi des licences signées ? (adresse du destinataire de la licence, envoi par vos soins,…) |  |
| Sommes-nous prévenus quand la licence est acceptée et enregistrée ? Comment ? Quand ? |  |
| Problème technique, coupure des accès | Comment nous assistez-vous en cas de coupure d'accès ou tout autre problème technique ? |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **THEMES** | **QUESTIONS** | **REPONSES** |
| **Devis et facturation** | | |
| Devis | Pouvez-vous décrire le processus d’établissement du devis ? |  |
| Facturation | Pouvez-vous décrire le processus d’établissement des factures ? Avez-vous un dispositif de contrôle de la qualité ? |  |